

平成26年度苦情解決第三者委員会苦情内容報告

施設名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
特別養護老人ホーム嵐山寮	平成25年5月8日	息子、娘	介護職員	居室の清掃ができていない。	担当と回数を決めて居室の清掃をするようにした。
嵐山寮特別養護老人ホームうたの	平成26年1月5日	娘	係長	利用者の怪我	ベッド柵の保護、介助方法の統一化をはかり、再発防止に努めている。
嵐山寮ホームヘルプサービス	平成26年4月23日	娘	チーフヘルパー	ヘルパー訪問後に玄関の鍵がかけられていなかった。	たとえ短時間であっても施錠しないままで利用者宅を離れないように指導を徹底し、再発防止に努めている。
嵐山寮居宅介護支援事業所うたの	平成26年5月20日	娘	同事業所ケアマネジャー	担当ケアマネジャーが休みの日にすぐに連絡が取れない。	利用者への緊急時の連絡体制についての説明を定期的に行うようにしている。
嵐山寮デイサービスセンター	平成26年6月5日	息子の嫁	相談員	着替えの返却間違いがあった。	汚染衣類、交換衣類の籠を分けるようにした。衣類への名前の記入を家族へ依頼した。
嵐山寮短期入所生活介護事業ひろさわ	平成26年6月22日	ケアマネジャー	部長	優先順位で第一番目ではない家族への連絡を行った。	緊急連絡先の優先順位の情報共有を徹底し、再発防止に努めている。

※平成25年4月1日より平成26年6月30日までの苦情内容となります。